



HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO FISIOTERAPÊUTICO SOB O OLHAR DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS): UMA REVISÃO INTEGRATIVA

FICAGNA, Anna Carolina
XAVIER, Jessica Gianelli
TAGLIETTI, Marcelo.

RESUMO

Resumo: A Política Nacional de Humanização (PNH), Humaniza SUS, seguido pelos princípios do SUS tem como principal objetivo garantir a integralidade, universalidade e equidade no atendimento ao usuário enfatizando um atendimento multidisciplinar envolvendo o paciente como em sua integralidade e não de forma fragmentada. **Objetivo:** Com isso, o objetivo desse estudo é identificar e descrever como o processo de humanização deve ser praticado diante do olhar do SUS. **Materiais e métodos:** As buscas eletrônicas foram realizadas nas bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MedLine/PubMed), utilizando os seguintes descritores retirados dos Descritores em Ciências da Saúde (DECS): “Fisioterapia”, “Humanização”, “Humanização no Sistema Único de Saúde”, “Filosofia”, com suas combinações na língua portuguesa. **Resultados:** Foram encontrados estudos dos anos de 2009 a 2021 com metodologias que variam de estudos de pesquisas qualitativas a pesquisas bibliográficas, e, discussões eixos filosóficos da humanização na fisioterapia. Diante disto, se faz necessário iniciar as discussões abordando reflexões diante do tema humanização no atendimento fisioterapêutico sob o olhar do SUS. **Conclusão:** a assistência humanizada vem sendo explorada, requisitada e admirada tanto pela equipe multiprofissional quanto pelos usuários, visto que o atendimento de forma globalizada tem resultados muito mais satisfatórios. Porém vale a pena ressaltar que, é uma dedicação continuada que se deve iniciar antes mesmo da atuação do profissional, isto é, durante a sua formação.

PALAVRAS-CHAVE: Fisioterapia, humanização, filosofia, níveis de atuação e Sistema único de saúde.

1. INTRODUÇÃO

A humanização no atendimento à saúde vem como uma ferramenta que traz delicadeza, cordialidade e felicidade ao momento que o profissional estará com o paciente. Sendo um desafio no sistema de saúde, visto que os profissionais do presente momento dão ênfase na doença e não na pessoa em si pensando em sua experiência de vida, cotidiano, dores e prazeres.

Além do conceito pessoal, tem-se também conceitos biológicos, psicossociais, culturais e ambientais. Relacionando esses aspectos com o de saúde-doença, eles acabam sendo deixados de lado, caracterizando um atendimento desumanizado, assim como falhas no sistema de organização dos atendimentos, anonimato do doente, não sendo tratado pelo nome e nas condições de trabalho dos profissionais, dificultando as relações humanas, tornando-as frias, objetivas e diretas.



Decorrente desses fatos, em 2003 foi criada a Política Nacional de Humanização (PNH), Humaniza SUS, que vem com o objetivo de colocar em prática os princípios do SUS nas diversas áreas da saúde. Buscando juntar trabalhadores, usuários e gestores numa equipe multidisciplinar que trabalharam juntos para uma melhor gestão e cuidado com os setores (CADERNO HUMANIZA SUS, 2010).

Os princípios seguidos pela Humaniza SUS pegam como base orientações clínicas e éticas, assim como a parte burocrática política, sendo eles a transversalidade, indissociabilidade entre atenção e gestão, protagonismo e acolhimento. Assim como os princípios do SUS, integralidade, universalidade e equidade, no qual a integralidade vai os garantir a prevenção e a cura, a universalidade acesso ao sistema de todos os usuários e a equidade, um equilíbrio entre as pessoas que necessitam deste ideal (CADERNO HUMANIZA SUS, 2010).

Visto a fundamental importância da humanização no SUS, pode-se dizer que trabalhadores, usuários e gestores do setor de saúde tem um papel indispensável na prática, do dia a dia, relacionado a esse novo conceito afim garantir um atendimento humanizado. A integração e humanização entre a equipe multidisciplinar tem papel importantíssimo no andamento e no resultado final do atendimento ao usuário, pois cada um com sua especificidade forma um só contexto de tratamento em busca de um mesmo objetivo.

Dentre todos esses profissionais o fisioterapeuta, que apesar de ter recursos físicos utiliza do toque manual para acolhimento, promoção, prevenção e reabilitação em saúde, não pode permitir que suas intervenções terapêuticas sejam desumanizadas, pois as mesmas mãos que manuseiam equipamentos modernos também são as que tocam, mobilizam, manipulam e trazem função ao usuário como um todo.

Contudo, a fisioterapia tende a abordar o paciente com foco especial, fitando as necessidades emocionais, sociais e psicológicas de maneira a criar um ambiente de cuidado promovendo bem-estar em geral, empatia, mobilidade e independência ao paciente.

Modelos de fisioterapia humanizada podem ser refletidos através de uma comunicação eficaz com o paciente ouvindo atentamente suas preocupações e respondendo suas dúvidas sempre de forma compreensiva, abordagem ao paciente considerando suas metas e preferências ao tratamento, reservando um tempo suficiente para cada atendimento evitando a pressa, respeitando a autonomia e encorajando-os a tomar decisões sobre o tratamento, promovendo apoio emocional reconhecendo o impacto emocional que doença pode lhe estar causando, a educação e o trabalho em equipe com outros



profissionais também são fatores indispensáveis para fornecer um trabalho integrado e holístico promovendo assim a atenção a qualidade de vida.

Sendo assim, a humanização na conduta do profissional em fisioterapia deve ser iniciada, esclarecida, enfatizada e enaltecida desde seu processo de formação afim de capacitá-lo a lidar com o paciente como um todo e não de forma fragmentada. Com isso, o objetivo desse estudo é identificar e descrever como o processo de humanização deve ser praticado diante do olhar do SUS.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Após a combinação dos descritores e estratégias de busca, tiveram-se o resultado de 17 artigos encontrados. Após a exclusão de 2 artigos, por não estarem de acordo com o objetivo apresentado nesta revisão, restaram 15. Destes restantes, foram analisados por meio do texto integral. Ao final foram incluídos 10 artigos, que foram relidos e que se enquadravam em todos os critérios de elegibilidade.

Foram encontrados estudos dos anos de 2009 a 2021 com metodologias que variam de estudos de pesquisas qualitativas a pesquisas bibliográficas, e, discussões eixos filosóficos da humanização na fisioterapia. Diante disto, se faz necessário iniciar as discussões abordando reflexões diante do tema humanização no atendimento fisioterapêutico sob o olhar do SUS.

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de revisão integrativa com a busca de publicações realizada no período de fevereiro a setembro de 2023, seguindo as 5 etapas de uma revisão integrativa estabelecidas por Souza, et. al. (2017): 1) definição do problema de pesquisa, fontes de dados, estratégias de busca e critérios de elegibilidade; 2) busca e seleção nas bases de dados; 3) identificação, extração e organização da amostragem selecionada; 4) categorização, integração e avaliação crítica dos achados; e 5) análise e discussão dos resultados.

As buscas eletrônicas foram realizadas nas bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MedLine/PubMed), utilizando os seguintes descritores retirados dos Descritores em



Ciências da Saúde (DECS): “Fisioterapia”, “Humanização”, “Humanização no Sistema Único de Saúde”, “Filosofia”, com suas combinações na língua portuguesa.

Dos resultados nas bases de dados após filtragem, foram incluídas publicações científicas que tratavam do objetivo desta pesquisa, em português, com texto na íntegra disponível de forma gratuita no período de 7 anos (de 2009 a 2016) e que contemplassem pelo menos um dos descritores. Após análise dos achados excluíram-se as publicações que eram livros, editoriais e as que fossem em outros idiomas os quais não selecionados para esta revisão.

Para extrair as informações das publicações, simultaneamente com a leitura, as publicações foram transcritas e organizadas em tabela autocriada pelos autores desta revisão que constou das informações de autor, revista e ano de publicação, delineamento de pesquisa, objetivos e resultados.

O instrumento de extração e sumarização dos dados, acima citado, seguiu o protocolo de coleta de dados bibliográficos validado por Ursi (2005), e, estas informações foram analisadas e apresentadas de forma descritiva. Por tratar-se de uma pesquisa bibliográfica do tipo revisão integrativa sem observação participante ou intervenção experimental com seres vivos, a pesquisa não passou pelo Comitê de ética, e, a fonte de financiamento da pesquisa foi própria dos pesquisadores.

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

Na vivência prática da fisioterapia, levando em conta as considerações dos autores analisados, muitas das vezes as técnicas fisioterapêuticas são secundárias ao ouvinte fisioterapeuta e preditor da palavra paciente, quando nos dispomos a escutar as angústias, dores, medos, alegrias e prazeres de nossos pacientes, vemos uma melhorar repentina em sua aparência enferma. Através de toda a experiência em um ambiente atípico, como o hospitalar, além da humanização é necessário ter empatia, que é o ato de se colocar no lugar outro para compreender suas tristezas e alegrias, prazeres e dores, calma e raiva, desânimo e coragem para uma relação entre profissional e usuário.

Dentro artigos que levaram em conta a verificação e constatação como o de MONDADORI, A.G. *Et. al* (2016) e LOPES & BRITO (2009), cujos objetivos são semelhantes onde dentro de uma unidade de terapia intensiva buscam verificar se o atendimento de fisioterapia é humanizado e a opinião dos pacientes que a receberam.



Também se trabalha nos artigos de SILVA, I.D. & SILVEIRA, M.F.A. e no de FARIA, L. & SANTOS, L.A.C. a abordagem do tema durante o período de formação acadêmica do estudante, onde demonstram a importância do conhecimento prévio de como é possível humanizar os atendimentos fisioterapêuticos, onde no artigo de SILVA, I.D. & SILVEIRA, M.F.A., expõe que dentre os acadêmicos de fisioterapia nota-se o baixo conhecimento sobre o tema.

CAMPOS, H. L. M. *Et. al* (2012) mostra que o ato de ser fisioterapeuta não abrange apenas o domínio das técnicas para atendimentos e conhecimento sobre as patologias e quadros clínicos, mas também devemos preconizar questões sociais, psíquicas e emocionais. E enfatiza a humanização nos atendimentos no qual o fisioterapeuta deve atender o paciente no seu todo, não somente a doença de base, mas também a doença vinculada a demais fatores vivenciados e destaca também o retorno as raízes, pois para não se perder no caminho o profissional tem sempre que recordar de onde começou.

Em concordância com o autor acima, tem-se o artigo de AUGUSTO, V.G., *Et. al* (2011) que aborda questões referentes a promoção da saúde de forma eficaz e eficiente, levando em conta a humanização, onde se completa com o trabalho de ELIEZER, G.C.I, *Et.al* (2021), que traz em sequência a importância da prevenção, tratamento e reestabelecimento da saúde.

Assim como MONDADORI A. G. *Et al* (2016), que respalda com o autor descrito acima traz também a ética e o respeito como princípios de um bom atendimento, atentando-se ao pudor do corpo, ao conhecimento de questões do paciente, a escuta ativa e a qualidade do atendimento, abordando em seu artigo uma pesquisa onde acrescentando respeito e ética aos atendimentos, os mesmos tiveram boa aceitação, satisfação e avaliação. Destaca também que os pacientes necessitam desse atendimento humanizado para melhor recuperação.

Na vivência prática da fisioterapia, principalmente hospitalar, levando em conta as considerações dos autores analisados, escuta ativa se faz essencial para um bom atendimento, como em MONDADORI, A.G. *Et. al*, muitas das vezes as técnicas fisioterapêuticas são secundárias ao ouvinte fisioterapeuta e preditor da palavra paciente, quando nos dispomos a escutar as angústias, dores, medos, alegrias e prazeres de nossos pacientes, vemos uma melhorar repentina em sua aparência enferma. Através de toda a experiência em um ambiente caótico, o hospitalar, além da humanização é necessário ter empatia, que é o ato de se colocar no lugar outro para compreender suas tristezas e alegrias, prazeres e dores, calma e raiva, desanimo e coragem para uma relação entre profissional e usuário.



SALMORIA, J. G. & CAMARGO, W. A, em coerência com SILVA, I. D. & SILVEIRA, M. F. A, trazem a importância do princípio da integralidade no atendimento humanizado no SUS, buscando uma visão mais abrangente do indivíduo, que conforme a Constituição de 1988, art. 198, deve-se estar voltada ao atendimento integral do usuário, com prioridade para atividades preventivas, sem prejuízos dos serviços assistenciais, vendo também o ponto de vista ético, social e humano.

No que se entende de humanização o artigo dos autores SILVA, I. D. & SILVEIRA, M. F. A (2011), aborda o fato de que muito deste tema acaba não sendo abordado da forma necessária nos estudos em sala de aula, sendo muito restrita aos alunos, assim como superficial e desprovida de alto conhecimento, sempre dando mais ênfase em patologias e seus conceitos científicos.

Discorre também a dificuldade de trabalho em equipe, visto que, complementando a fala do autor a área da saúde como um todo trabalha com equipe multidisciplinares, onde se faz importante a participação ativa entre os membros e a suas trocas de conhecimento, onde cada um deve compreender onde está inserido na equipe e fazer seu trabalho da forma mais ética e responsável dentro de sua rede de atenção à saúde. Sendo assim, os autores alertam uma preocupação quanto ao tema humanização e trata-o como um desafio do novo século.

Isso ocorre devido à inquietação causada pela sofisticação da tecnologia, a divisão do cuidado em diferentes perspectivas fragmentadas e ao aumento das especializações nas áreas de conhecimento. Além disso, nos serviços de saúde, observa-se situações que desumanizam o ambiente, como a excessiva racionalização, mecanização e burocratização do trabalho, que também limitam a capacidade do profissional de desenvolver seu pensamento crítico e criativo.

O atendimento humanizado na fisioterapia pode até ser considerado um desafio pelo autor acima, porém os estudos apontam que a satisfação dos usuários após os atendimentos aponta resultados significativo quando comparados a insatisfação. Segundo a pesquisa realizada por LOPES, F. M. & BRITO, E. S. (2009), que foi percorrida após questionamento aos pacientes que tiveram internados nas UTIs em um hospital em Salvador-BA, esses afirmam que a assistência de fisioterapia foi marcada por bom atendimento, boa atenção e tratamento de qualidade caracterizando um atendimento humanizado. Porém, vale ressaltar que o quesito autonomia, que se trata das informações sobre opções e alternativas de tratamento, a permissão de tomar decisões e discutir sobre o tipo de tratamento e o recusar, teve grande número de insatisfação, trinta de quarenta e quatro dos pacientes



Dentre questões que dificultam o atendimento, em contrapartida com o descrito anteriormente, temos o artigo de SALMORIA, J. G. & CAMARGO, W. A que traz a visão sobre o mesmo tema, porém exposta de outra maneira, abordando a incompreensão dos profissionais em entenderem o que o paciente necessitado a partir de suas falas e dos pacientes em compreenderes as informações repassadas pelos profissionais, assim dificultando a adesão ao tratamento proposto. Mostrando assim a importância da comunicação verbal e não verbal, que foi discutida no artigo de MONDADORI A. G. *Et al* (2016), que traz a escuta ativa como um ponto importante do tratamento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas análises desses autores e na experiência prática da fisioterapia, fica evidente que a abordagem humanizada na fisioterapia é fundamental para melhorar a qualidade do atendimento e o bem-estar dos pacientes. A escuta ativa e empática dos pacientes, a consideração das angústias, medos e necessidades emocionais, bem como a promoção da integridade no cuidado, são aspectos essenciais para a humanização dos serviços de fisioterapia.

No entanto, é importante reconhecer que a abordagem humanizada nem sempre recebe a devida ênfase durante a formação acadêmica, o que pode levar a lacunas de conhecimento entre os profissionais recém-formados. Além disso, a comunicação entre profissionais e pacientes, juntamente com o entendimento mútuo das necessidades e expectativas, é um desafio que pode afetar na adesão do tratamento.

Apesar desses desafios, as evidências apontam que o atendimento humanizado na fisioterapia resulta maior satisfação do paciente, melhor resposta aos tratamentos em última análise, uma recuperação mais eficaz. Portanto, a promoção da humanização nos serviços de fisioterapia deve ser considerada um objetivo crucial, exigindo esforços na formação acadêmica, no desenvolvimento de habilidades de comunicação e na conscientização da importância da escuta ativa e empática para o sucesso do tratamento fisioterapêutico.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, V.G. *et al*. Promoção de saúde em unidades básicas: análise das representações sociais dos usuários sobre a atuação da fisioterapia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16 (Supl.1): 957-963, 2011. Disponível



em < <https://www.scielo.br/j/csc/a/MYHmfyCrZnh8PDG7MDzYHfb/abstract/?lang=pt> > DOI: 10.1590/S1413-81232011000700027. Acesso em 09 de Mar. 2023.

CAMPOS, H. L. M. *Et. al.* Humanização da saúde na fisioterapia: uma revisão sistemática sob a perspectiva filosófica desse conceito. *Fisioterapia Brasil – Volume 13 – Número 5 – setembro/outubro de 2012.* Disponível em < <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-764815> > Acesso em 12 de Mar. 2023.

CAMPOS, T. N. C. *Et al.* Estratégias de humanização da assistência no ambiente hospitalar: uma revisão integrativa. *Rev. Ciênc. Plur;* 7 (1): 147-163, jan. 2021. Ilus, tab. Disponível em < <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1147735> > Acesso em 06 de Mar. 2023.

CONDRAGE, T. V. L. *et al.* Humanização da saúde na formação de profissionais da fisioterapia. *Educação e Contribuições dos Vários Profissionais da Saúde – Ciênc. Saúde coletiva* 16 (suppl 1) – 2011. Disponível em < <https://www.scielo.br/j/csc/a/dJfwdfzVc4nVysSC7HSNY6R/?lang=pt> > DOI: [10.1590/S1413-81232011000700089](https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000700089). Acesso em 06 de Mar 2023.

ELIEZER, Izabel Cristina Gualberto. FERRAZ, Suelen Brega dos Santos. SILVA, Anita de Oliveira. Atribuições do fisioterapeuta na atenção primária à saúde. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.* Ano 06, Ed. 06, Vol. 12, pp. 105- 127. junho de 2021. ISSN: 2448-0959, Disponível em <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/atribuicoes-do-fisioterapeuta>> Acesso em 09 de Mar. 2023.

LOPES, F. M. & BRITO, E. S. Humanização da assistência de fisioterapia: estudo com pacientes no período pós-internação em unidade de terapia intensiva. *Rev. Bras. Ter Intensiva.* 2009; 21(3): 283-291. Disponível em <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-530160>> DOI [10.1590/S0103-507X2009000300008](https://doi.org/10.1590/S0103-507X2009000300008). Acesso em 09 de Mar. 2023.

MONDADORI, A. G. *et al.* Humanização da fisioterapia em Unidade de Terapia Intensiva Adulto: estudo transversal. *Fisioter. Pesqui.* 2016; 23(3):294-300. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/fp/a/s7ZQyB4C3hyqHgP9fvfGhjB/abstract/?lang=pt>>. DOI 10.1590/1809-2950/16003123032016. Acesso em 09 de Mar. 2023.

SALGUEIRO, J. B. *et al.* Avaliações das ações humanizadoras desenvolvidas na pediatria do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. *Clinical & Biomedical Research*, v. 27, n. 2 (2007): Especial Enfermagem. Disponível em < <https://seer.ufrgs.br/index.php/hcpa/article/view/2022> > Acesso em 04 de Mar. 2023.

SALMÓRIA, J. G. & CAMARGO, W. A. Uma aproximação dos Signos – Fisioterapia e Saúde – aos aspectos Humanos e sociais. *Artigos Saude soc.* 17 (1) Mar 2008. Disponível em < <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/p5VncPqpm9xJ88349nRW7qg/abstract/?lang=pt> > DOI: [10.1590/S0104-12902008000100007](https://doi.org/10.1590/S0104-12902008000100007). Acesso em 04 de Mar 2023.

SILVA, I. D. & SILVEIRA, M. F. A. A humanização e a formação do profissional em fisioterapia. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16 (Supl.1): 1535-1546, 2011. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/csc/a/dJfwdfzVc4nVysSC7HSNY6R/?lang=pt> > DOI: 10.1590/S1413-81232011000700089. Acesso em 23 de fev. 2023.

SOUZA, et al. (2017). Metodologia de Revisão Integrativa da Literatura em Enfermagem. *Revista Inves em Enferm.* 17-26. 15.